

CATALOGUE DES PRESTATIONS

POUR LA FOURNITURE EN EAU



-2020-

V2-07082018

Conditions d'utilisation

Les fiches descriptives des prestations figurant dans ce catalogue est la propriété de la RCEEM sont disponibles sur son site : www.rceem.fr

Chaque destinataire reconnaît que l'usage qu'il pourrait en faire, ainsi que les conséquences en résultant pour lui ou tout autre tiers utilisateur, ne sauraient engager la responsabilité de la RCEEM à quelque titre que ce soit.

La réutilisation de tout ou partie de ces informations à toute fin autre que celle indiquée ci-dessus sera considérée comme une utilisation non autorisée, à laquelle la RCEEM pourra donner toutes suites en se fondant sur le non-respect du droit de la propriété intellectuelle.

Les différentes familles de prestations

Ce catalogue distingue :

- Les prestations de base,
- Les prestations facturées à l'acte selon un barème basé sur les coûts engagés,
- Les prestations facturées sur devis : il s'agit des prestations qui ne peuvent être standardisées.

Une option « express » existe sur certaines prestations : elle est proposée en fonction des disponibilités au tableau de charge.

Des frais sont appliqués par la RCEEM dans les cas :

- D'annulation tardive d'intervention (moins de 2 jours avant la date programmée)
- D'intervention non réalisée du fait du client.

Les principes de facturation

Les principes de facturation sont susceptibles d'évoluer pour tenir compte des évolutions réglementaires ou législatives.

Les prestations de base

Elles ne font pas l'objet d'une facturation à l'acte.

L'option «express», proposée sur certaines prestations, fait l'objet d'une facturation forfaitaire.

Des majorations seront applicables pour les interventions en week-end ou hors heures ouvrées, selon barème standard des coûts de main d'œuvre.

Les prestations facturées à l'acte

Il s'agit de prestations les plus fréquentes qui ont pu faire l'objet d'une normalisation. Le prix est basé sur les coûts moyens.

Les prix indiqués sont exprimés « hors taxes » et concernent les interventions réalisées en heures ouvrées (définies localement) et jours ouvrés (lundi au vendredi) : des majorations seront applicables pour les interventions en week-end ou hors heures ouvrées, selon barème standard des coûts de main d'œuvre. Ils ne comprennent pas les prix des matériels lorsque ces derniers doivent être fournis par le demandeur.

Les prix seront révisés en fonction des coûts internes de la société.

L'option « express », proposée sur certaines prestations, fait l'objet d'une facturation forfaitaire qui s'ajoute au prix de la prestation.

Les prestations sur devis

Il s'agit des prestations qui n'ont pu faire l'objet d'une normalisation.

Dans ce cas, les devis sont construits sur la base :

- Des coûts standards de main d'œuvre, fonction de la qualification des intervenants,
- Des coûts réels.

Les canaux de facturation

Ces services sont facturés directement auprès du client qui effectue la demande.

Les canaux d'accès

Les canaux d'accès pour exprimer les demandes de service sont précisés dans les fiches correspondantes du catalogue.

Les standards de réalisation

Les standards de réalisation indiqués correspondent aux délais d'intervention constatés actuellement, exprimés en jours ouvrés (sauf mention contraire). Les prestations sont normalement réalisées les jours ouvrés (lundi au vendredi hors jours fériés) et durant les heures ouvrées. A titre exceptionnel, et dans la limite des disponibilités des équipes techniques, des interventions peuvent être programmées en dehors des heures ouvrées : Elles donnent lieu à des majorations de prix reflétant les surcoûts de main d'œuvre engagés.

Certaines prestations offrent la possibilité d'une version « express » optionnelle et payante : celle-ci est proposée en fonction des disponibilités.

Structure des fiches

Chaque fiche présente les données suivantes :

- N° de la fiche

- Titre de la fiche et famille d'appartenance :

La famille d'appartenance regroupe des prestations selon divers critères : interventions de même nature, regroupement au sein d'un même processus qualité, ...

- Cible

Précise quel segment de clientèle est concerné.

Débit simple : Client desservi par un branchement d'eau de diamètre inférieur ou égale 20 mm.

Grand débit : Client desservi par un branchement d'eau de diamètre supérieur à 20 mm.

- La description

Elle définit le service et précise dans les grandes lignes les actes associés.

- Les prestations élémentaires comprises

Ce paragraphe définit le périmètre du service.

Les demandes effectuées en dehors du catalogue feront l'objet de devis.

Une option « express » est proposée sur certaines prestations : elle est accessible en fonction des disponibilités des équipes techniques.

Des frais sont appliqués par la RCEEM dans les cas suivants :

- annulation tardive d'intervention (moins de 2 jours avant la date programmée) : « frais de dédit »,
- intervention non réalisée du fait du client : « déplacement vain ».

- La facturation

Ce paragraphe énonce les principes de facturation, avec ses variantes possibles, s'il est facturé, au forfait ou sur devis.

Les principes de facturation sont susceptibles d'évoluer, notamment pour tenir compte des évolutions réglementaires.

Il est entendu que les tarifs des prestations effectuées en dehors des jours et heures ouvrées seront l'objet de majorations reflétant les surcoûts générés.

- Prix

Ils sont indiqués pour des interventions réalisées en jours et heures ouvrés. En dehors de ces heures et de ces jours, les heures de main d'œuvre sont majorées.

Les prix des matériels ne sont pas toujours compris, notamment dans le cas où c'est au client de fournir ce matériel. Le cas échéant, cela est précisé sur le devis.

Les options « express » s'ajoutent au prix de la prestation concernée.

- Clauses restrictives

Sont précisées ici les éventuelles conditions restrictives du service.

TABLEAU DE SYNTHESE DES SERVICES PROPOSES

Famille de prestation	Prestations	N° de Fiche
Mise en service / Résiliation	Mise en service 1 ^{ère} mise en service	Fiche 01 A, B, C, D
	Résiliation	Fiche 02
Prestations liées à une modification contractuelle	Modification du tarif.	Fiche 03
Prestations liées à une modification de branchement seul	Création, modification, suppression de branchement	Fiche 04
Intervention pour impayés	Coupure / Rétablissement	Fiche 05 A, B
Transmission de données de relève	Relève et transmission d'index	Fiche 06 A, B
	Transmission de données historiques à la demande	Fiche 07
Vérification d'appareils	Autre vérifications visuelles du compteur	Fiche 08
Information réseau	Information sur incident en temps réel	Fiche 09
	Information coupure pour travaux	Fiche 10
Analyse technique	Rendez-vous téléphonique pour analyse technique	Fiche 11
Autres prestations	Intervention courte durée	Fiche 12 A, B
SYNTHESE	Ensemble des prestations prix HT et TTC	Fiche 13

Fiche 01 A

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Mise en service / résiliation	Mise en service				Grand Débit	

<u>Description</u>	<u>Facturation</u>
<p>Suite au transfert, le CLIENT « Grand Débit », demande la mise en service de l'installation.</p> <p>Cette prestation correspond à la mise en service d'une installation neuve ou existante.</p>	<p><input type="checkbox"/> De base</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait)</p> <p><input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p>
<u>Prestations élémentaires comprises</u>	<u>Prix</u>
<ul style="list-style-type: none"> - traitement administratif - relevé d'index 	<p>67,03 €HT standard</p> <p>73,73 €HT mise en Service Express</p> <p>En sus, une avance est collectée et remboursée en fin de contrat.</p>
<u>Standards de réalisation</u>	<u>Clauses restrictives</u>
<p>Standard : 5 jours</p> <p>Express : sous 2 jours</p>	
<u>Canaux d'accès à la prestation</u>	Conditions générales de ventes
<p>Téléphone : 01 60 21 20 60,</p> <p>Fax : 01 60 21 20 61,</p> <p>Courier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory</p>	

Fiche 01 B

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Mise en service / résiliation	Mise en service					Débit Simple

<u>Description</u>	<u>Facturation</u>
<p>Suite au transfert, le CLIENT « débit simple » demande la mise en service de l'installation.</p> <p>Cette prestation correspond à la mise en service d'une installation neuve ou existante.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait)</p> <p><input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p>
<u>Prestations élémentaires comprises</u>	<u>Prix</u>
<ul style="list-style-type: none"> - traitement administratif - relevé d'index 	<p>34,65 €HT standard</p> <p>31,62 €HT Mise en Service Express</p> <p>En sus, une avance est collectée et remboursée en fin de contrat :</p>
<u>Standards de réalisation</u>	<u>Clauses restrictives</u>
<p>Standard : 5 jours</p> <p>Express : 2 jours</p>	
<u>Canaux d'accès à la prestation</u>	<u>Références contractuelles</u>
<p>Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory</p>	Conditions générales de ventes

Fiche 01 C

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Mise en service / résiliation	1 ^{ère} Mise en service				Grand Débit	

<u>Description</u>	<u>Facturation</u>
<p>Suite aux travaux de raccordement, le CLIENT « Grand Débit », demande la mise en service de la nouvelle installation.</p> <p>Cette prestation correspond à la mise en service d'une installation neuve.</p>	<input type="checkbox"/> De base <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)
<u>Prestations élémentaires comprises</u>	<u>Prix</u>
<ul style="list-style-type: none"> - traitement administratif - pose d'un compteur - relevé d'index 	<p>41,75 €HT standard</p> <p>En sus, une avance est collectée et remboursée en fin de contrat.</p>
<u>Standards de réalisation</u>	<u>Clauses restrictives</u>
Standard : 10 jours	
<u>Canaux d'accès à la prestation</u>	Conditions générales de ventes
Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory	

Fiche 01 D

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Mise en service / résiliation	1 ^{ère} Mise en service					Débit Simple

<u>Description</u>	<u>Facturation</u>
<p>Suite aux travaux de raccordement, le CLIENT « débit simple » demande la mise en service de la nouvelle installation.</p> <p>Cette prestation correspond à la mise en service d'une installation neuve.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait)</p> <p><input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p>
<u>Prestations élémentaires comprises</u>	<u>Prix</u>
<ul style="list-style-type: none"> - traitement administratif - pose du compteur - relevé d'index 	41,75 €HT standard
<u>Standards de réalisation</u>	<u>Clauses restrictives</u>
Standard : 10 jours	
<u>Canaux d'accès à la prestation</u>	<u>Références contractuelles</u>
<p>Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory</p>	Conditions générales de ventes

Fiche 02

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Mise en service / résiliation	Résiliation Sans débranchement				Grand débit	Débit simple

<u>Description</u>	<u>Facturation</u>
A la demande du CLIENT nous intervenons pour couper la fourniture et relever les index.	<input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)
<u>Prestations élémentaires comprises</u>	<u>Prix</u>
<ul style="list-style-type: none"> - résiliation administrative - déplacement pour : · suspension de la fourniture · relevé d'index 	Non facturé
<u>Standards de réalisation</u>	<u>Clauses restrictives</u>
Standard : 5 jours ouvrés	Signalement de la future adresse du client.
<u>Canaux d'accès à la prestation</u>	<u>Références contractuelles</u>
Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory	Conditions générales de ventes

Fiche 03

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Prestations liées à une modification contractuelle	Modification de formule tarifaire				Grand débit	Débit simple

<u>Description</u>	<u>Facturation</u>
<p>A la demande du CLIENT et en veillant à l'application des clauses contractuelles, la RCEEM réalise la modification de version tarifaire. Il s'agit de modifier la version tarifaire qui dépend de la séparation ou du rattachement au réseau d'assainissement public.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)
<u>Standards de réalisation</u>	<u>Clauses restrictives</u>
Standard 1 : 5 jours ouvrés	Sous condition de la présentation de l'attestation de conformité d'assainissement et par son règlement payé par avance.
	<u>Prix :</u>
	32,58 €HT par compteur.
<u>Canaux d'accès à la prestation</u>	<u>Références contractuelles</u>
Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory	Conditions générales de ventes

Fiche 04

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Prestations liées à une modification contractuelle	Modification, création, suppression ou réparation de branchement				Grand débit	Débit simple

<p style="text-align: center;"><u>Description</u></p> <p>Suite à la demande du CLIENT et en veillant à l'application des clauses contractuelles, la RCEEM réalise la modification du branchement et met à jour éventuellement la version tarifaire (voir fiche 03). Les conditions de réalisation de cette prestation dépendent de la situation technique rencontrée sur place. Cette prestation est concernée par ces différentes demandes : - Déplacement de compteur ou de branchement - Déplacement ou modification d'ouvrages (autres que le compteur ou branchement) - Borne sur branchement existant</p>	<p style="text-align: center;"><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input checked="" type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p>																																						
<p style="text-align: center;"><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard : 10 jours pour la prise de rendez-vous</p>	<p style="text-align: center;"><u>Clauses restrictives</u></p> <p>Sous condition de la faisabilité technique et de l'acceptation du devis par son règlement payé par avance.</p>																																						
<p style="text-align: center;"><u>Prix HT des articles non exhaustifs</u></p> <table border="0"> <tr><td>branchement diamètre 15</td><td style="text-align: right;">2 300,00 €</td></tr> <tr><td>branchement diamètre 20</td><td style="text-align: right;">2 800,00 €</td></tr> <tr><td>branchement diamètre 40</td><td style="text-align: right;">3 500,00 €</td></tr> <tr><td>branchement diamètre 60</td><td style="text-align: right;">6 500,00 €</td></tr> <tr><td>branchement diamètre 80</td><td style="text-align: right;">8 500,00 €</td></tr> <tr><td>branchement diamètre 100</td><td style="text-align: right;">10 100,00 €</td></tr> <tr><td>branchement diamètre 150</td><td style="text-align: right;">12 100,00 €</td></tr> <tr><td>Mètre suppl en domaine public</td><td style="text-align: right;">96,00 €</td></tr> <tr><td>Mètre de tuyau en dom privé</td><td style="text-align: right;">33,00 €</td></tr> <tr><td>Réfection trottoir</td><td style="text-align: right;">79,20 €</td></tr> <tr><td>Fourniture borne</td><td style="text-align: right;">275,00 €</td></tr> <tr><td>Modification de branchement (Pose et Fourniture borne)</td><td style="text-align: right;">1 350,00 €</td></tr> <tr><td>Remplacement de Compteur 15</td><td style="text-align: right;">147,00 €</td></tr> <tr><td>Remplacement de Compteur 20</td><td style="text-align: right;">177,00 €</td></tr> <tr><td>Remplacement de Compteur 40</td><td style="text-align: right;">472,00 €</td></tr> <tr><td>Remplacement de Compteur 60</td><td style="text-align: right;">747,00 €</td></tr> <tr><td>Remplacement de Compteur 80</td><td style="text-align: right;">1445,00 €</td></tr> <tr><td>Remplacement de Compteur 100</td><td style="text-align: right;">1595,00 €</td></tr> <tr><td>Remplacement de Compteur 150</td><td style="text-align: right;">1720,00 €</td></tr> </table>	branchement diamètre 15	2 300,00 €	branchement diamètre 20	2 800,00 €	branchement diamètre 40	3 500,00 €	branchement diamètre 60	6 500,00 €	branchement diamètre 80	8 500,00 €	branchement diamètre 100	10 100,00 €	branchement diamètre 150	12 100,00 €	Mètre suppl en domaine public	96,00 €	Mètre de tuyau en dom privé	33,00 €	Réfection trottoir	79,20 €	Fourniture borne	275,00 €	Modification de branchement (Pose et Fourniture borne)	1 350,00 €	Remplacement de Compteur 15	147,00 €	Remplacement de Compteur 20	177,00 €	Remplacement de Compteur 40	472,00 €	Remplacement de Compteur 60	747,00 €	Remplacement de Compteur 80	1445,00 €	Remplacement de Compteur 100	1595,00 €	Remplacement de Compteur 150	1720,00 €	<p style="text-align: center;"><u>Prix :</u></p> <p>Sur devis sur la base de la liste non exhaustive des articles présenté ci-contre.</p>
branchement diamètre 15	2 300,00 €																																						
branchement diamètre 20	2 800,00 €																																						
branchement diamètre 40	3 500,00 €																																						
branchement diamètre 60	6 500,00 €																																						
branchement diamètre 80	8 500,00 €																																						
branchement diamètre 100	10 100,00 €																																						
branchement diamètre 150	12 100,00 €																																						
Mètre suppl en domaine public	96,00 €																																						
Mètre de tuyau en dom privé	33,00 €																																						
Réfection trottoir	79,20 €																																						
Fourniture borne	275,00 €																																						
Modification de branchement (Pose et Fourniture borne)	1 350,00 €																																						
Remplacement de Compteur 15	147,00 €																																						
Remplacement de Compteur 20	177,00 €																																						
Remplacement de Compteur 40	472,00 €																																						
Remplacement de Compteur 60	747,00 €																																						
Remplacement de Compteur 80	1445,00 €																																						
Remplacement de Compteur 100	1595,00 €																																						
Remplacement de Compteur 150	1720,00 €																																						
<p style="text-align: center;"><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory</p>	<p style="text-align: center;"><u>Références contractuelles</u></p> <p style="text-align: center;">Conditions générales de ventes</p>																																						

Fiche 05 A

Famille	Prestations (Fiche associée)				
Intervention pour impayé	Intervention pour impayé et rétablissement (avec et sans collecte de règlement)				Grand débit

<p style="text-align: center;"><u>Description</u></p> <p>La RCEEM réalise l'intervention de coupure et de remise en service pour un CLIENT « Grand débit ».</p> <p>La RCEEM a vérifié que la prestation à réaliser chez l'utilisateur de réseau respectait l'ensemble des textes réglementaires. L'avis de coupure intervient 10 jours après la relance. Elle donne un délai de 48h avant une coupure des fournitures sans préciser la date.</p> <p>Nota : La RCEEM évite de programmer des coupures après 15 H ou les veilles de week-end, et jours fériés.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Facturation</u></p> <p><u>Principe</u> La coupure pour impayée est facturée au forfait.</p> <p><u>Type</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p>
<p style="text-align: center;"><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - coupure - relevé d'index - rétablissement - collecte de chèque : facture impayée + prestation 	<p style="text-align: center;"><u>Prix</u></p> <p><u>Standard 1</u> : 44,45 €HT rétablissement en heures ouvrées <u>Standard 2</u> : 135,80 €HT rétablissement en heure non ouvrées</p>
<p style="text-align: center;"><u>Standards de réalisation</u></p> <p><u>RETABLISSEMENT en sus de la coupure:</u> Standard 1 : rétablissement de la fourniture sous 1 jour ouvré selon planning. Standard 2 : Rétablissement en heure d'astreinte</p>	<p style="text-align: center;"><u>Clauses restrictives</u></p> <p>Le rétablissement standard 1 n'est possible que si la RCEEM est averti avant 15 H.</p> <p>Le rétablissement est réalisé si 2 chèques (seul moyen de paiement accepté) sont présentés : 1 pour le montant de l'impayé et 1 pour le montant de l'intervention.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory</p>	<p style="text-align: center;"><u>Références contractuelles</u></p> <p>Conditions générales de ventes</p>

Fiche 05 B

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Intervention pour impayé	Intervention pour impayé et rétablissement (avec collecte de chèque)					Débit simple

<p style="text-align: center;"><u>Description</u></p> <p>La RCEEM réalise l'intervention de coupure et de remise en service pour un CLIENT « Débit simple ».</p> <p>la RCEEM a vérifié que la prestation à réaliser chez l'utilisateur de réseau respectait l'ensemble des textes réglementaires. L'avis de coupure intervient 10 jours après la relance. Elle donne un délai de 48h avant une coupure des fournitures sans préciser la date.</p> <p>Nota : La RCEEM évite de programmer des coupures après 15 H ou les veilles de week-end, et jours fériés.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Facturation</u></p> <p><u>Principe</u> La coupure pour impayée est facturée au forfait. Ce forfait prévoit le rétablissement et la collecte de chèque ;</p> <p><u>Type</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p>
<p style="text-align: center;"><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - coupure - relevé d'index - rétablissements - collecte de chèques : chèque prestation et chèque facture impayée 	<p style="text-align: center;"><u>Prix</u></p> <p><u>Standard 1</u> : 44,45 €HT rétablissement en heures ouvrées <u>Standard 2</u> : 135,80 €HT rétablissement en heure non ouvrées</p>
<p style="text-align: center;"><u>Standards de réalisation</u></p> <p><u>COUPURE/RETABLISSEMENT</u> Standard 1 : rétablissement de la fourniture sous 1 jour ouvré.</p> <p><u>INTERVENTION COMPLEMENTAIRE</u> Standard 2 : Rétablissement en heure d'astreinte Standard 3 (express) : Rétablissement dans les heures ouvrées lorsque la RCEEM est averti après 16h00.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Clauses restrictives</u></p> <p>Le rétablissement standard 1 n'est possible que si la RCEEM est averti avant 15 H.</p> <p>Le rétablissement est réalisé si 2 chèques (seul moyen de paiement accepté) sont présentés : 1 pour le montant de l'impayé et 1 pour le montant de l'intervention.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory</p>	<p style="text-align: center;"><u>Références contractuelles</u></p> <p style="text-align: center;">Conditions générales de ventes</p>

Fiche 06 A

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Transmission des données de relève	Relevé spécial				Grand Débit	

<u>Description</u>	<u>Facturation</u>
<p>Il s'agit d'un relevé sur demande du CLIENT « grand débit ».</p> <ul style="list-style-type: none"> - doute sur consommation - présomption d'erreur de relevé <p>Les vérifications portent sur le fonctionnement apparent des appareils de comptage et sur les données du comptage.</p>	<p><u>Principe</u></p> <p>La vérification des données de relève à l'initiative de la RCEEM n'est pas facturée. Dans les autres cas, la prestation est facturée au forfait.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p>
<u>Prestations élémentaires comprises</u>	<u>Prix</u>
<ul style="list-style-type: none"> - déplacement d'un agent technique lecture des index 	26,36 €HT Standard
<u>Standards de réalisation</u>	<u>Clauses restrictives</u>
Standard 1: 5 jours ouvrés	L'intervention n'est pas facturée si elle fait suite à une contestation du client et que l'erreur est avérée.
<u>Canaux d'accès à la prestation</u>	<u>Références contractuelles</u>
Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory	Conditions générales de ventes

Fiche 06 B

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Transmission des données de relève	Relevé spécial					Débit Simple

<u>Description</u>	<u>Facturation</u>
<p>Il s'agit d'un relevé sur demande d'un CLIENT « débit simple ».</p> <ul style="list-style-type: none"> - doute sur la consommation - présomption d'erreur de relevé <p>Les vérifications portent sur le fonctionnement apparent des appareils de comptage et sur les données du comptage.</p>	<p><u>Principe</u></p> <p>La vérification des données de relève à l'initiative de la RCEEM n'est pas facturée. Dans les autres cas, la prestation est facturée au forfait.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p>
<u>Prestations élémentaires comprises</u>	<u>Prix</u>
<ul style="list-style-type: none"> - déplacement d'un agent technique lecture des index 	26,36 €HT Standard
<u>Standards de réalisation</u>	<u>Clauses restrictives</u>
Standard 1: 5 jours ouvrés	L'intervention n'est pas facturée si elle fait suite à une contestation du client et que l'erreur est avérée.
<u>Canaux d'accès à la prestation</u>	<u>Références contractuelles</u>
Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory	Conditions générales de ventes

Fiche 07

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Transmission des données de relève	Transmission de données historiques à la demande				Grand Débit	Débit Simple

<u>Description</u>	<u>Facturation</u>
Fournir des données de consommations historiques à la demande du CLIENT.	<u>Type</u> <input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)
<u>Prestations élémentaires comprises</u>	<u>Prix</u>
<ul style="list-style-type: none"> – récupération des données et présentation. – envoi au client par mail ou par courrier 	12,69€HT par demande.
<u>Standards de réalisation</u>	<u>Clauses restrictives</u>
Transmission des infos sous 5 jours ouvrés.	Délais de conservation : La RCEEM conserve les données pendant 4 ans.
<u>Canaux d'accès à la prestation</u>	<u>Références contractuelles</u>
Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory	Conditions générales de ventes

Fiche 08

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Vérification d'appareils	Vérification du compteur				Grand Débit	Débit Simple

<u>Description</u>	<u>Facturation</u>
A la demande, il s'agit de procéder à un contrôle visuel du bon fonctionnement des appareils de comptage. Cette intervention ne nécessite pas d'outillage spécifique.	<input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)
<u>Standards de réalisation</u>	<u>Clauses restrictives</u>
<p><u>Standard 1</u> : Respect de la date convenue avec le client. Tout rendez-vous doit être fixé 48H en avance.</p> <p><u>Express</u> : Pour tout rendez-vous fixé avant le délai minimum de 48H</p>	La vérification est réalisée in situ. En cas de contestation juridique, seul un étalonnage du compteur par un laboratoire agréé (nécessitant la dépose du compteur) fait foi.
<u>VERIFICATION VISUELLE DU COMPTEUR</u>	<u>Prix</u>
<p><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - déplacement d'un agent technique - contrôle visuel du bon fonctionnement des appareils de comptage - relevé d'index 	26,36 € HT
	<u>Références contractuelles</u>
	Conditions générales de ventes

Fiche 9

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Information réseau	Information sur incident réseau				Grand Débit	Débit Simple

<p style="text-align: center;"><u>Description</u></p> <p>La RCEEM met à disposition de ces CLIENTS les informations dont elle dispose sur les incidents qui entraînent des interruptions de fourniture.</p> <p>La RCEEM propose les prestations suivantes :</p> <p>Pour tous les PDS : Information sur les incidents en temps réel sur appel du numéro d'astreinte 01 60 21 20 60</p>	<p style="text-align: center;"><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p>
<p style="text-align: center;"><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>Mise à disposition d'un numéro d'appel astreinte.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Prix</u></p> <p>Non facturé</p>
<p style="text-align: center;"><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Contact avec agent d'astreinte pour information sur l'incident</p>	<p style="text-align: center;"><u>Clauses restrictives</u></p>
<p style="text-align: center;"><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory ou sur le site www.rceem.com</p>	<p style="text-align: center;"><u>Références contractuelles</u></p> <p>Conditions générales de ventes</p>

Fiche 10

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Information réseau	Information coupure pour travaux				Grand Débit	Débit Simple

<p style="text-align: center;"><u>Description</u></p> <p>Pour tous les PDS :</p> <p>Lorsque les contraintes techniques l'imposent, la RCEEM peut être amenée à effectuer des coupures. L'information est faite par voie d'affichage, voie de presse, ou par courrier.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Facturation</u></p> <p><input type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p>
<p style="text-align: center;"><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <p>Mise à disposition d'un numéro d'appel : 01 60 21 20 60</p>	<p style="text-align: center;"><u>Prix</u></p> <p>Non facturé</p>
<p style="text-align: center;"><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Contact avec agent d'astreinte</p>	<p style="text-align: center;"><u>Clauses restrictives</u></p>
<p style="text-align: center;"><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courrier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory ou sur le site www.rceem.com</p>	<p style="text-align: center;"><u>Références contractuelles</u></p> <p>Conditions générales de ventes</p>

Fiche 11

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Analyse technique	RDV téléphonique pour analyse technique				Grand Débit	Débit Simple

<p style="text-align: center;"><u>Description</u></p> <p>Certaines demandes du CLIENT nécessitent une analyse technique et la prise de conseils et d'explication auprès de la RCEEM. Dans ce cas, un rendez-vous téléphonique peut être pris pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - fournir des explications techniques - déterminer à qui incombe le paiement des travaux - dans les cas simples, évaluer le budget nécessaire à la réalisation technique envisagée, et établir un devis par téléphone si le client décide de passer commande - dans les cas complexes, renseigner le client sur le coût de certains actes (ex : ouverture de tranchée...) <p>Selon le degré de complexité de la demande exprimée, la RCEEM détermine si une visite sur place est nécessaire ou non pour établir le devis.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Facturation</u></p> <p><u>Principe</u></p> <p>Le déplacement éventuel d'un technicien pour l'élaboration du devis est gratuit.</p> <p><u>Type</u></p> <p><input type="checkbox"/> Payant (forfait)</p> <p><input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p>
<p style="text-align: center;"><u>Prestations élémentaires comprises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Appel téléphonique - renseignements techniques - Déplacement d'un technicien sur place si nécessaire - envoi du devis 	<p style="text-align: center;"><u>Prix</u></p> <p>Non facturé</p>
<p style="text-align: center;"><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard 1 : RDV téléphonique sous 5 jours ouvrés maximum. Standard 2 : devis envoyé sous 15 jours ouvrés.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Clauses restrictives</u></p>
<p style="text-align: center;"><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courrier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory</p>	<p style="text-align: center;"><u>Références contractuelles</u></p> <p>Conditions générales de ventes</p>

Fiche 12 A

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Autres prestations	Déplacement d'un agent				Grand débit	

<p style="text-align: center;"><u>Description</u></p> <p>La prestation consiste en la réalisation d'une intervention pour un CLIENT « grand débit » de durée inférieur à 15 mn autres que celles définies précédemment.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Facturation</u></p> <p><u>Type</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p>
<p style="text-align: center;"><u>Exemples de prestations</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Présomption de fuite - Ouverture du local - Pose d'affichette annonçant la suspension de l'alimentation en eau dans le cas où le syndicat des copropriétaires est en situation d'impayé... - Tous types de constats. 	<p style="text-align: center;"><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center;">26,36 €HT</p>
<p style="text-align: center;"><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard 1 : 10 jours ouvrés</p>	
<p style="text-align: center;"><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory</p>	<p style="text-align: center;">Conditions générales de ventes</p>

Fiche 12 B

Famille	Prestations (Fiche associée)					
Autres prestations	Déplacement d'un agent					Débit Simple

<p style="text-align: center;"><u>Description</u></p> <p>La prestation consiste en la réalisation d'une intervention pour un CLIENT « débit simple » de durée inférieure à 20 mn autres que celles définies précédemment.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Facturation</u></p> <p><u>Type</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Payant (forfait) <input type="checkbox"/> Payant (coût réel / devis)</p>
<p style="text-align: center;"><u>Exemples de prestations</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Présomption de fuite - Ouverture du local - Pose d'affichette annonçant la suspension de l'alimentation en eau dans le cas où le syndicat des copropriétaires est en situation d'impayé... - Tous types de constats. 	<p style="text-align: center;"><u>Prix</u></p> <p style="text-align: center;">26,36 €HT</p>
<p style="text-align: center;"><u>Standards de réalisation</u></p> <p>Standard 1 : 10 jours ouvrés</p>	
<p style="text-align: center;"><u>Canaux d'accès à la prestation</u></p> <p>Téléphone : 01 60 21 20 60, Fax : 01 60 21 20 61, Courier : RCEEM, Rd Pt Stalingrad 77290 Mitry-Mory</p>	<p style="text-align: center;">Conditions générales de ventes</p>

EAU

TABLEAU DE SYNTHESE DES PRIX 2020

Prix unitaire, en euros, hors taxes, heures ouvrées

Famille	Prestations (Fiche associée)	GRAND DEBIT supérieur au diamètre 20	DEBIT SIMPLE inférieur ou égal au diamètre 20
Mise en service / résiliation	Mise en service	67,03 € HT 73,73 € TTC	34,65 € HT 38,12 € TTC
	Résiliation	Non facturé	
Prestations liées à une modification contractuelle	Changement de formule tarifaire (lié à l'assainissement)	32,58 € HT 39,10 € TTC	32,58 € HT 39,10 € TTC
Prestations liées à une modification de branchement seul	- Déplacement de compteur - Déplacement ou modification de branchement - Déplacement d'ouvrage (autres que le compteur ou branchement) - Débranchement - Borne sur branchement existant - Réparation avant compteur - Dépose vieux branchement	<u>Sur devis</u>	
Intervention pour impayés	Coupure + Rétablissement (clients professionnels)	44,45 € HT 53,34 € TTC	44,45 € HT 53,34 € TTC
Transmission de données de relève	Relève et transmission d'index semestriel	Non facturé	
	Relevé spécial	26,36 HT 31,63 € TTC	26,36 HT 31,63 € TTC
	Transmission donnée historique à la demande	10,00 € HT soit 12,00 € TTC	
Vérification d'appareils	Vérification visuelle du compteur	26,36 € HT 31,63 € TTC	
Information réseau	Information sur incident en temps réel	Non facturé	
	Information coupure pour travaux	Non facturé	
Analyse technique	RV téléphonique pour analyse technique	Non facturé	
Autres prestations	Intervention de courte durée (voir cas)	26,36 € HT 31,63 TTC	26,36 € HT 31,63 TTC

Autres frais

	GRAND DEBIT	DEBIT SIMPLE
Intervention express	Coût de la prestation + 51,66 € HT soit 61,99 € TTC	Coût de la prestation + 31,62 € HT soit 37,94 € TTC
Forfait Fraude	485,77 € HT soit 582,92 € TTC	396,36 € HT soit 475,63 € TTC
Rejet et A/R	7,50 € HT soit 7,50 € TTC	
Duplicata de document	12,69 € HT soit 15,23 € TTC	